

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA SISWA
DI MADRASAH TSANAWIYAH TAUFIQ
WAL HIDAYAH PEKANBARU**

Skripsi

**diajukan untuk memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan (S.Pd.)**



OLEH

INDAH TRI WAHYUNI

NIM. 11313201142

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
KONSENTRASI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UIN SUSKA RIAU
PEKANBARU
1442 H./2021 M.**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru* yang ditulis oleh Indah Tri Wahyuni, NIM 11313201142 dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 20 Rabiul Akhir 1442 H.
05 Desember 2020 M.

Menyetujui,

Ketua Jurusan
Manajemen Pendidikan Islam



Dr. Asmuri, S.Ag., M.Ag.

Pembimbing



Irawati, S. Pd. I, M. Pd. I



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru*, yang ditulis oleh Indah Tri Wahyuni dengan NIM 11313201142 telah diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 14 Januari 2021. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam, konsentrasi Administrasi Pendidikan.

Pekanbaru, 01 Jumadil Akhir 1442 H.
14 Januari 2021 M.

Mengesahkan
Sidang Munaqasyah

Penguji I

Prof. Dr. H. Raihani, M. Ed., Ph. D.

Penguji II

Hasgimianti, S. Pd., M. Pd., Kons.

Penguji III

Dr. Tuti Andriani, S. Ag., M. Pd.

Penguji IV

Nunu Mahnun, S. Ag., M. Pd.

Dekan
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Dr. H. Muhammad Syaifuddin, S. Ag., M. Ag.
NIP. 19740704 199803 1 001



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSEMBAHAN



Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, dengan mengucapkan Bismillahirrahmanirrahim sebagai awal dari tulisanku ini.

Sembah sujud serta puji dan syukurku pada-Mu Allah SWT. Tuhan semesta alam yang menciptakanku dengan bekal yang begitu teramat sempurna. Taburan cinta, kasih sayang, rahmat dan hidayat-Mu telah memberikan ku kekuatan, kesehatan, semangat pantang menyerah dan memberkatiku dengan ilmu pengetahuan serta cinta yang pasti ada disetiap ummat-Mu. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu ku limpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

Ku persembahkan tugas akhir ini untuk orang yang terhebat Bapak dan Ibu..

Bapak, Ibu.... terimakasih karena sudah memberikanku kesempatan dan kepercayaan untuk mengenyam pendidikan sampai saat ini. Sakit yang engkau rasakan saat bekerja untuk menghidupkan ku tak dapat ku balas dengan apa yang telah ku capai saat ini.

Bapak, Ibu..... segala apa yang engkau berikan kepadaku, tidak akan bisa ku balas dengan tugas dan gelar yang ku berikan, akan tetapi dengan apa yang engkau inginkan insya Allah akan ku turuti selagi aku mampu. Biarlah badan ini hancur lebur demi apa yang engkau ingin kan untuk diriku karnaku tahu apa yang engkau inginkan adalah hal yang terbaik untukku...

Ya allah.... ya Rabb kuu ampunilah dosaku iringilah aku ke jalan yang benar, tambahkan lah ilmuku, jadikanlah aku orang yang berguna di masyarakat, jadikan aku anak yang taat dan patuh kepada orang tua serta guru ku yang telah mengayomiku. Berilah mereka balasan yang setimpal atas apa yang telah mereka ajarkan kepada ku.

Pekanbaru, 14 Januari 2020



KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbil ‘alamin, sedalam syukur dan setinggi puji penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayahnya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. shalawat dan salam tidak lupa penulis doakan semoga senantiasa Allah limpahkan kepada Nabiullah, Habibullah Muhammad SAW yang telah membawa manusia dari alam jahiliyah kepada alam yang penuh pengetahuan.

Dengan izin dan rahmat Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru”**, merupakan karya ilmiah yang disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd) pada program studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam menyelesaikan karya tulis ini, penulis mendapat banyak bantuan, dorongan, bimbingan dan petunjuk serta dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk yang teristimewa Ayahanda Muchlis dan Ibunda tercinta Rosmaniar yang sangat berjasa dalam mendidik, memotivasi, membimbing ananda untuk mendapatkan pendidikan mulai sejak dini sampai sekarang dan memberi kasih sayang tiada henti. Teruntuk kedua kakakku Oktaria Susanti dan Marliati yang selalu melengkapi hidup penulis serta memberi dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Dan selanjutnya penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Suyitno, M.Ag. Plt. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Dr. Drs. H. Suryan A. Jamrah, M.A Wakil Rektor I, Dr. H. Kusnedi, M.Pd Wakil Rektor II dan Drs. H. Promadi, M.A, Ph.D Wakil Rektor III, beserta staf dan karyawan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di perguruan tinggi ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dr. H. Muhammad Syaifuddin, S. Ag, M. Ag. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Dr. Alimuddin, M. Ag. Wakil Dekan I, Dr. Dra. Rohani, M. Pd. Wakil Dekan II, dan Dr. Nursalim, M.Pd. Wakil Dekan III, beserta staf dan karyawan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Asmuri, S. Ag, M. Ag. selaku Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam dan Dr. Nasrul HS, M.A. selaku Sekretaris Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta staf yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. H. Muslim Afandi, M. Pd. Selaku Penasihat Akademik (PA) yang telah membimbing penulis selama belajar di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Irawati, S. Pd. I, M. Pd. I, selaku Pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan bantuan, arahan dan motivasi.
6. Bapak Ibu dosen dan seluruh civitas akademik yang telah mendidik dan membantu penulis dalam menyelesaikan studi pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Ibu Dra. Desi Novianti selaku kepala Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian, Ibu Ade Afri Siska, A. Md, selaku kepala tata usaha Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru yang telah membantu penulis dalam memperoleh data yang diperlukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga penulis, teruntuk keponakanku Sofyan Alfarisi, Naima Nur Hasanah, Lutfi Azka Alfatih dan Hana Almaira, yang selalu jadi penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teruntuk Hendri Mai Susilo dan keluarga yang telah mendoakan untuk kelancaran skripsi ini.
10. Keluarga besar Prodi Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2013 khususnya untuk Intan Purnama Sari, Rizka Devita Sari, Basalatul Mabrur dan teman-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

teman yang lain yang tidak bisa penulis sebut satu persatu terimakasih sudah memberi motivasi, nasehat serta pengalaman selama penulis menempuh studi di kampus tercinta Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

11. Semua pihak yang telah membantu memberikan semangat, motivasi serta do'a yang tulus sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya semoga segala kebaikan dan pengorbanan yang telah diberikan dilipat gandakan oleh Allah SWT, Amin. Semoga skripsi ini bermanfaat, terutama bagi penulis sendiri.

Pekanbaru, 14 Januari 2021

Penulis,

Indah Tri Wahyuni
NIM. 11313201142



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Indah Tri Wahyuni, (2020): Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan orang tua siswa serta untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan orang tua siswa di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode korelasional. Subjek penelitian ini adalah orang tua siswa, sedangkan objek dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan orang tua siswa. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa angket dan dokumentasi. Sehingga diperoleh informasi bahwa kualitas pelayanan administrasi Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru dikategorikan tergolong “Sangat Baik” yaitu dengan persentase 81.50%, dan kepuasan orang tua siswa tergolong “Baik” yaitu dengan persentase 79.89%. serta terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan orang tua siswa di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru, dengan analisis nilai r (*spearman correlation*) 0,440 lebih besar dari r_t (tabel) pada taraf signifikan 5% = 0,361 dan pada taraf signifikan 1% = 0,463. Besar persentase pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan orang tua siswa Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru sebesar 27,8% sedangkan sisanya 72,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Administrasi, Kepuasan Orang Tua Siswa.*



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Indah Tri Wahyuni, (2020): The Influence of Administrative Service Quality toward Students' Parental Satisfaction at Islamic Junior High School of Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru

This research aimed at knowing how administrative service quality and students' parental satisfaction were, and knowing the significant influence of administrative service quality toward students' parental satisfaction at Islamic Junior High School of Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru. It was a quantitative research with a correlational method. The subjects of this research were parents of students, and the objects were administrative service quality and students' parental satisfaction. Questionnaire and documentation were the techniques of collecting the data. It was obtained information that administrative service quality at Islamic Junior High School of Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru was on very good category with the percentage 79.89%, and there was a significant influence of administrative service quality toward students' parental satisfaction at Islamic Junior High School of Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru with the analysis of r (spearman correlation) score 0.440 that was higher than r_t (table) 0.361 at 5% significant level and 0.463 at 1% significant level. The percentage of the influence of administrative service quality toward students' parental satisfaction at Islamic Junior High School of Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru was 27.8%, and the rest 72.2% was influenced by other variables that were not mentioned in this research.

Keywords: *Administrative Service Quality, Students' Parental Satisfaction.*

ملخص

إنداه تري وحيوني، (٢٠٢٠): تأثير جودة الخدمة الإدارية على قناعة والدي التلاميذ في مدرسة توفيق والهداية المتوسطة الإسلامية بكنبارو

يهدف هذا البحث إلى معرفة مدى جودة الخدمة الإدارية وقناعة والدي التلاميذ وكذلك معرفة التأثير الهام بين جودة الخدمة الإدارية على قناعة والدي التلاميذ في مدرسة توفيق والهداية المتوسطة الإسلامية بكنبارو. نوع هذا البحث هو بحث كمي بطريقة الارتباط. الأفراد والدو التلاميذ، والموضوع جودة الخدمة الإدارية وقناعة والدي التلاميذ. تقنية جمع البيانات المستخدمة هي الاستبيان والتوثيق. بحيث يتم الحصول على المعلومات بأن جودة الخدمة الإدارية في مدرسة توفيق والهداية المتوسطة الإسلامية بكنبارو تصنف على أنها "جيدة جدًا" بنسبة ٨١,٥٠٪، وقناعة والدي التلاميذ تصنف على أنها جيدة بنسبة ٧٩,٨٩٪. وهناك تأثير هام بين جودة الخدمة الإدارية على قناعة والدي التلاميذ في مدرسة توفيق والهداية المتوسطة الإسلامية بكنبارو، بتحليل قيمة r (ارتباط سبيرمان) $0,440$ أكبر من It (جدول) في مستوى أهمية $0,05 = 0,361$ ومستوى أهمية $0,01 = 0,463$. بلغت نسبة تأثير جودة الخدمة الإدارية على توفيق والهداية المتوسطة الإسلامية بكنبارو $27,8\%$ وتتغيرت 72% بمتغيرات أخرى غير واردة في هذا البحث.



UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	i
PENGESAHAN	ii
PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Alasan Memilih Judul	5
C. Penegasan Istilah	5
D. Permasalahan	7
1. Identifikasi Masalah	7
2. Batasan Masalah	7
3. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Kegunaan Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Konsep Teoritis.....	10
1. Kepuasan Orang Tua Siswa	10
a. Pengertian Kepuasan Orang Tua Siswa	10
b. Unsur Kepuasan Orang Tua Siswa	12
c. Strategi Kepuasan Orang Tua Siswa	13
d. Faktor Pendorong Kepuasan Orang Tua Siswa	15
e. Pengukuran Kepuasan Orang Tua	17
f. Indikator Kepuasan Pelanggan	19
2. Konsep dan Teori Kualitas Pelayanan Administrasi	21
a. Pengertian Kualitas Pelayanan Administrasi	21
b. Strategi Mewujudkan Kualitas Pelayanan	22
c. Indikator Kualitas Pelayanan	25
d. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	26
3. Teori Tenaga Administrasi Sekolah	29
a. Tenaga Administrasi Sekolah	29
b. Pelayanan Administrasi Sekolah.....	30
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa	32
B. Penelitian yang Relevan	34
C. Konsep Operasional	35
D. Asumsi dan Hipotesis	39



BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	41
B. Lokasi Penelitian	41
C. Subjek dan Objek Penelitian	41
D. Populasi dan Sampel.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Teknik Analisis Data	43

BAB IV PENYAJIAN HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian	45
1. Latar Belakang dan Sejarah Singkat	45
2. Profil MTs Taufiq Wal Hidayah	46
3. Visi, Misi Dan Tujuan	46
4. Struktur Organisasi	48
5. Keadaan Siswa Dan Guru	49
6. Sarana dan Prasarana	51
7. Kurikulum	51
B. Penyajian Data	52
C. Analisis Data	78
D. Pembahasan	87

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	93
B. Saran	94

DAFTAR KEPUSTAKAAN LAMPIRAN DOKUMENTASI RIWAYAT HIDUP PENULIS

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR TABEL

TABEL IV. 1	Struktur Organisasi MTs Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru.....	48
TABEL IV. 2	Jumlah Siswa dan Wali Kelas MTs Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru	49
TABEL IV. 3	Nama Guru MTs Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru	50
TABEL IV. 4	Sarana dan Prasarana MTs Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru	51
TABEL IV. 5	Tenaga Administrasi Melaksanakan Pelayanan Tepat Waktu	52
TABEL IV. 6	Tenaga Administrasi Memberi Kemudahan Dalam Pelayanan.....	53
TABEL IV. 7	Tenaga Administrasi Teliti Dalam Melayani.....	54
TABEL IV. 8	Tenaga Administrasi Memahami Kebutuhan Orang Tua Siswa	54
TABEL IV. 9	Tenaga Administrasi Mengutamakan Kepuasan Orang Tua Siswa.....	55
TABEL IV. 10	Tenaga Administrasi Bertanggungjawab Dengan Pekerjaannya.....	55
TABEL IV. 11	Tenaga Administrasi Cakap Dalam IT	56
TABEL IV. 12	Tenaga Administrasi Pandai Berkomunikasi Dalam Layanan.....	57
TABEL IV. 13	Tenaga Administrasi Memiliki Pengetahuan dan Pengalaman.....	57
TABEL IV. 14	Tenaga Administrasi Tulus Dalam Memberi Layanan Administrasi	58
TABEL IV. 15	Tenaga Administrasi Memberi Solusi Kepada Pelanggan Yang Komplain	58
TABEL IV. 16	Tenaga Administrasi Sabar Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan	59



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TABEL IV. 17	Tenaga Administrasi Berpenampilan Rapi Saat Bekerja	60
TABEL IV. 18	Tenaga Administrasi Memiliki Kelengkapan Sarana Prasarana dalam Bekerja	60
TABEL IV. 19	Tenaga Administrasi Pandai Dalam Penataan Fasilitas fisik	61
TABEL IV. 20	Rekapitulasi Hasil Angket X (Kualitas Pelayanan Administrasi) .	62
TABEL IV. 21	Orang Tua Siswa Merasa Nyaman Dengan Layanan Yang Diberikan	64
TABEL IV. 22	Orang Tua Siswa Yakin Terhadap Pelayanan Yang Diberikan	64
TABEL IV. 23	Orang Tua Siswa Orang tua puas dengan Ketangkasan tenaga administrasi saat layanan	65
TABEL IV. 24	Orang Tua Puas Dengan Prosedur Surat Menyurat Yang Tidak Memakan Waktu Lama	66
TABEL IV. 25	Orang Tua Puas Karena Tenaga Administrasi Segera Menindaklanjuti Keluhan-Keluhan Pelanggan	66
TABEL IV. 26	Orang Tua Mendapat Salam, Senyum, Tegur Dan Sapa Diawal Layanan Administrasi	67
TABEL IV. 27	Orang Tua Merasa Senang Karena Dapat Kemudahan Dalam Layanan Administrasi	68
TABEL IV. 28	Orang Tua Merasa Betah Berada Di Lingkungan Sekolah	68
TABEL IV. 29	Orang Tua Merasa Senang Dengan Adanya Kesesuaian Biaya Yang Dikeluarkan	69
TABEL IV. 30	Apakah Orang Tua Akan Melakukan Administrasi Lagi Dengan Adanya Keramah tamahan Saat Layanan Administrasi	70
TABEL IV. 31	Apakah Orang Tua Merasa Puas Dengan Sistem Layanan Yang Tidak Berbelit-Belit	70

TABEL IV. 32	Orang Tua Bersedia Merekomendasikan Mts Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru Sebagai Madrasah Yang Memiliki Banyak Prestasi	71
TABEL IV. 33	Orang Tua Bersedia Merekomendasikan Mts Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru Sebagai Madrasah Yang Berkualitas	72
TABEL IV.34	Orang Tua Bersedia Merekomendasikan Saudara Dan Teman Untuk Mendaftarkan Calon Peserta Didik Di Mts Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru	72
TABEL IV. 35	Orang Tua Merasa Kecewa Karena Keluhan Lambat Di Tanggapi	73
TABEL IV. 36	Rekapitulasi Hasil Angket Y (Kepuasan Orang Tua Siswa)	74
TAVEL IV. 37	Indeks korelasi pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan orang tua siswa	77
TABEL IV. 38	Validitas Angket X (Kualitas Pelayanan Administrasi)	79
TABEL IV. 39	Validitas Angket Y (Kepuasan Orang Tua Siswa)	80
TABEL IV. 40	Reliabilitas Angket X (Kualitas Pelayanan Administrasi)	81
TABEL IV. 41	Reliabilitas Angket Y (Kepuasan Orang Tua Siswa)	81
TABEL IV. 42	Tabel Uji Normalitas Data	82
TABEL IV. 43	Tabel Uji Linearitas Data	83
TABEL IV. 44	Tabel Uji Signifikansi Pengaruh.....	84
TABEL IV. 45	Tabel Koefisien Determinasi	86



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Angket Penelitian Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa
LAMPIRAN 2	Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
LAMPIRAN 3	Surat Izin Melakukan Riset Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
LAMPIRAN 4	Surat Izin Melakukan Riset Gubernur Riau
LAMPIRAN 5	Surat Keterangan Telah Melakukan Riset di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru
LAMPIRAN 6	Pengesahan Perbaikan Seminar Proposal
LAMPIRAN 7	Blanko Kegiatan Bimbingan Skripsi
LAMPIRAN 8	Lembar Disposisi Sinopsis dari Jurusan
LAMPIRAN 9	Cover ACC Proposal
LAMPIRAN 10	Cover ACC Skripsi



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga pendidikan dalam hal ini sekolah mempunyai fungsi yang sangat penting bagi suatu masyarakat terutama dalam hal mencerdaskan kehidupan bangsa. Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal harus melakukan langkah untuk menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggungjawab dalam meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki. Untuk dapat mencapai tujuan tersebut maka dibutuhkan sumber daya manusia sebagai penggerak lembaga. Sumber daya manusia yang unggul dapat didayagunakan untuk merealisasikan visi dan misi, merupakan dambaan semua organisasi termasuk lembaga pendidikan.

Salah satu sumber daya manusia di sekolah yang sangat penting dalam pencapaian tujuan pendidikan sekolah yaitu tenaga administrasi sekolah atau yang sering disebut (TAS/TAM). Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Setiap lembaga pendidikan sekolah harus memiliki tenaga administrasi sekolah yang kreatif dan tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya.¹

Tenaga administrasi madrasah bertugas memberikan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di madrasah, dalam peningkatan kualitas pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan

¹ Permendiknas No 24. Tahun 2008 tentang *Standar Tenaga Administrasi Sekolah*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

harus dilakukan dengan sungguh-sungguh oleh tenaga administrasi sekolah. Oleh karena itu kegiatan pelayanan administrasi haruslah dilakukan secara tersusun dan tertata agar dapat menciptakan pelayanan administrasi yang baik dalam memberikan informasi dan keterangan yang dibutuhkan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.² Sedangkan kepuasan pelanggan menurut Kotler adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.³ Dari pengertian ini dapat kita simpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan dapat terpenuhi sesuai dengan harapan melalui jasa dan produk.

Tingkat kepuasan orang tua siswa merupakan faktor penting dalam mengembangkan suatu sistem pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, untuk itu dalam memenuhi harapan pelanggan tenaga administrasi harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Madrasah juga harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Selain itu juga perlu adanya perbaikan kualitas pelayanan di madrasah yang dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pelanggan.

Dalam memberikan pelayanan seorang tenaga administrasi harus memiliki kemampuan dalam berinteraksi sehingga dapat memuaskan pelanggan. Maka dari itu petugas administrasi yang memiliki kewajiban

² Tjiptono Fandy & Chandra Gregorius, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), h.292

³ Philip Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 2*, (Jakarta: Erlangga, 2006), h. 8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dalam melayani harus memberikan layanan sepenuh hati seperti halnya ia ingin mendapatkan pelayanan yang baik dari orang lain sehingga terciptanya kepuasan dari pelanggan yang dilayani tersebut. Pelayanan yang baik menurut pelanggan adalah pelayanan yang ramah, sopan, cepat, jujur dan memudahkan pelanggan dalam memperoleh informasi. Sehingga pelanggan yang berkepentingan merasa puas dan terbantu terhadap pelayanan tenaga administrasi tersebut dan menganggap pelayanan di sekolah itu efektif.

Kegiatan layanan administrasi sekolah belum terlaksana secara maksimal, masih terdapat beberapa kekurangan dalam layanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan yang mana pelanggan masih belum puas dengan layanan administrasi sekolah. Seperti kurang pedulinya tenaga administrasi sekolah kepada pelanggan, belum adanya kemudahan yang didapat pelanggan dalam layanan administrasi, masih adanya tenaga administrasi sekolah yang jarang ditempatkan pada jam operasional sekolah dan tidak akuratnya informasi yang diberikan.

Fenomena-fenomena tersebut salah satu penyebab terjadinya karena belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan tenaga administrasi madrasah. Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, dengan menekankan pada orientasi pemenuhan harapan pelanggan untuk memperoleh kecocokan untuk pemakaian.⁴

⁴ Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori & Praktek Edisi 1*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), h. 21

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sesuai dengan kompetensi sosial dalam PERMENDIKNAS No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, tenaga administrasi madrasah dituntut untuk memberikan pelayanan prima, pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat) minimal sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah).⁵ Menurut Donni Juni Priansa “Pelayanan prima (*service excellent*) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal dengan organisasi”.⁶

Adapun penjelasan dari para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan merupakan faktor terpenting dalam menyediakan pelayanan prima dan ketanggapan dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan, jika kebutuhan pelanggan terpenuhi dengan pelayanan yang terbaik maka akan timbul rasa senang/puas terhadap kinerja organisasi.

Berdasarkan pengamatan awal yang penulis lakukan pada September 2019 di MTS Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru, penulis menemukan gejala-gejala dalam kepuasan pelanggan (orang tua siswa) adalah sebagai berikut:

1. Arsip dan data siswa masih ada yang tidak pada tempatnya.
2. Tenaga administrasi jarang berada pada jam kerja.
3. Adanya tenaga administrasi madrasah yang tidak berlatar belakang dari administrasi pendidikan.

⁵ Sedarmayanti, *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan (mewujudkan pelayanan prima, dan pemerintahan yang baik)*, Bandung: Refika aditama, 2013, h.249

⁶ Juni Priansa Donni, *Kesekretariatan*, Bandung, Alfabeta: 2014, h.123

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4. Masih ada tenaga administrasi yang lambat dalam menyelesaikan pekerjaan.
5. Pelayanan prima belum maksimal diberikan tenaga administrasi madrasah dalam memberikan pelayanan administrasi kepada orang tua siswa.
6. Masih adanya orang tua siswa yang merasa kecewa dengan prosedur pelayanan surat menyurat yang diberikan tenaga administrasi madrasah.

Berdasarkan gejala-gejala tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa Di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru”**.

B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan peneliti memilih judul penelitian seperti di atas adalah:

1. Persoalan yang dikaji dalam judul di atas sesuai dengan bidang ilmu yang penulis pelajari, yaitu manajemen pendidikan islam.
2. Masalah-masalah yang dikaji dalam judul di atas, penulis mampu untuk menelitinya.
3. Lokasi penelitian ini terjangkau oleh peneliti untuk melakukan penelitian.

C. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan dalam memilih judul penelitian, maka perlu adanya penegasan istilah yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, dengan menekankan pada orientasi pemenuhan harapan pelanggan untuk memperoleh kecocokan untuk pemakaian.⁷ Pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain yang pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan.⁸ sedangkan menurut Moenir pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.⁹ Dari pengertian diatas penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang dalam pengelolaan layanan untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan dengan menekankan pada orientasi pemenuhan harapan pelanggan.
2. Kepuasan pelanggan adalah upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.¹⁰ Menurut Kotler kepuasan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.¹¹

⁷ Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa teori & Praktek edisi 1*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), h. 21

⁸ Zulham Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan jasa*, (Yogyakarta: Ekonisa, 2001), h.55

⁹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h.26

¹⁰ Tjiptono Fandy & Chandra Gregorius, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), h. 292

¹¹ Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 2*, (Jakarta: Erlangga, 2006), h.8

Dari pengertian di atas penulis menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang yang didapatkan pelanggan setelah kebutuhannya terpenuhi.

D. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan orang tua di MTS Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi di MTS Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru
- c. Faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua di MTS Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru
- d. Pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan orang tua di MTS Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru.

2. Batasan Masalah

Mengingat banyaknya permasalahan yang terjadi, seperti yang dikemukakan di atas, maka penulis memfokuskan pada, kualitas pelayanan administrasi madrasah, kepuasan orang tua siswa, dan pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan orang tua siswa di MTS Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru?
- b. Bagaimana kepuasan orang tua siswa terhadap kualitas pelayanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru?
- c. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan orang tua siswa di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui kepuasan orang tua siswa terhadap kualitas pelayanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru.
- c. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan orang tua siswa di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai pengembangan dan penambahan wawasan penulis dalam karya ilmiah, terutama pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan orang tua siswa di MTS Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru.
- b. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pelayanan administrasi di MTS Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru.
- c. Sebagai bahan masukan dalam meningkatkan kepuasan orang tua siswa bagi tenaga administrasi di MTS Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru.
- d. Sebagai syarat untuk menyelesaikan S1 jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Konsep Teoritis

1. Konsep dan Teori Kepuasan Orang Tua Siswa

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan (Orang Tua Siswa)

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” artinya cukup baik, memadai dan “*facio*” melakukan atau membuat. *Oxford Advanced Learner’s Dictinory* mendeskripsikan kepuasan sebagai “*the good feeling that you have when you achived something or when something that you wanted to happen does happen*”.¹² Menurut Kotler mendefenisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.¹³

Anderson dan Fornell mendeskripsikan kepuasan merupakan “*post comsumption*” yaitu pengalan untuk membandingkan kualitas yang diperoleh dengan kualitas yang diharapkan, dimana kualitas pelayanan merupakan evaluasi global atas *service delivery system*. Menurut Biong kepuasan merupakan sebuah konsekuensi atau akibat atas pengalaman satu pihak terhadap kemampuan pihak lain untuk memenuhi norma-norma atau aturan-aturan dengan harapan-harapannya.¹⁴ Dari pengertian di atas penulis menyimpulkan kepuasan

¹² Tjiptono, *Op Cit*, h.292

¹³ Philip Kotler, *Op. Cit*, h. 8

¹⁴ Zulhan Yamit, *Op. Cit*, h. 56

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah suatu keadaan dimana kebutuhan dapat terpenuhi sesuai dengan harapan melalui jasa dan produk.

Pengertian pelanggan menurut Yoeti adalah yang membeli produk dan jasa-jasa pada suatu perusahaan.¹⁵ Sedangkan menurut Tjiptono adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau suatu organisasi.¹⁶ Dalam dunia pendidikan pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan di sekolah, dan terdiri atas dua jenis pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal terdiri dari Kepala sekolah, Guru dan Staf sedangkan pelanggan eksternal yaitu Siswa, Orang tua/Wali murid, Pemerintah, Masyarakat dan stakeholder.¹⁷

Kepuasan pelanggan menurut Engel dalam buku Tjiptono Total Quality Management adalah evaluasi purna beli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.¹⁸ Suharto Abdul Majid menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu kondisi yang menggambarkan terpenuhinya, bahkan melampaui harapan pelanggan atas suatu produk atau layanan yang dilakukan oleh pihak

¹⁵ Abdul Majid Suharto, *Costumer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009), h. 54

¹⁶ *Ibid* h. 10

¹⁷ Sallis Edward, *Total Quality Management in Education*, (Yogyakarta: Ircisod, 2012), h.

¹⁸ Tjiptono, *Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 2001), h. 102

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

produsen/pelaku usaha.¹⁹ Berdasarkan pengertian di atas penulis menyimpulkan kepuasan pelanggan adalah penilaian antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan atau terpenuhinya kebutuhan sesuai dengan harapan.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama, pelanggan diibaratkan seorang raja yang harus dilayani namun hal ini bukan berarti menyerahkan segalanya kepada pelanggan. Kepuasan kebutuhan pelanggan harus dilakukan secara menguntungkan yaitu keadaan dimana kedua belah pihak merasa menang dan tidak ada yang dirugikan.

Hasil dari kepuasan pelanggan disebut juga dengan mutu, pengertian mutu disini dapat didefinisikan sebagai suatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan, dalam hal ini orang tua siswa yang bisa membuat keputusan terhadap mutu suatu pelayanan yang diberikan tenaga administrasi madrasah. Pelayanan administrasi madrasah harus selalu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya agar pelanggan merasa puas.

b. Unsur Kepuasan Pelanggan

ada beberapa unsur yang penting didalam kualitas yang diterapkan pelanggan yaitu:

- a) pelanggan haruslah merupakan prioritas utama organisasi

¹⁹ Abdul Majid Suharto, *Op Cit*, h. 54

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting.
- c) kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi dan perbaikan terus-menerus.

Oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama dalam organisasi, maka organisasi semacam ini harus memiliki fokus pada pelanggan. Kunci untuk membentuk fokus pada pelanggan adalah menempatkan karyawan untuk berhubungan dengan pelanggan dan memberdayakan mereka untuk mengambil tindakan yang diperlukan dalam memuaskan para pelanggan.²⁰ Jadi unsur yang paling penting dalam pembentukan fokus pada pelanggan adalah interaksi antara tenaga administrasi madrasah dengan orang tua siswa.

c. Strategi Kepuasan Pelanggan (Orang Tua Siswa)

Pada prinsipnya, strategi kepuasan pelanggan menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu:

- a) Strategi Pemasaran berupa *Relationship Marketing*, yaitu strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai yang pada akhirnya akan menimbulkan kesetiaan pelanggan, di dalam sekolah strategi ini bisa di pakai saat orang tua

²⁰ Tjiptono Fandy, *Op Cit*, h. 103

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mendaftarkan peserta didik di sekolah, orang tua akan merasa puas dengan pelayanan guru, staff dan kepala sekolah.

- b) Strategi *superior customer service* yaitu menawarkan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing. Tenaga administrasi harus selalu mengutamakan kebutuhan pelanggan dari pada kebutuhan pribadi, saat pelayanan tenaga administrasi dituntut bersikap ramah cepat dan tanggap agar kebutuhan dan keinginan pelanggan terpenuhi secara optimal.
- c) Strategi *unconditional service guarantees* atau *extraordinary guarantees* yaitu strategi yang berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber penyempurna mutu produk atau jasa dan kinerja organisasi. Tenaga administrasi sekolah harus selalu meningkatkan pelayanan yang berfokus kepada pelanggan untuk memenuhi pelayanan yang sesuai standar dan sekolah perlu melakukan perbaikan kualitas pelayanan di sekolah melalui evaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pelanggan.
- d) Strategi penanganan keluhan yang efisien yaitu memberikan kesempatan untuk mengubah pelanggan yang tidak menjadi puas, proses penanganan keluhan ini efektif dimulai identifikasi dan sumber masalah. Setelah pelayanan administrasi tenaga administrasi bisa meminta pendapat pelanggan puas/tidak puas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan menanyakan secara langsung jika pelanggan tidak puas tenaga administrasi mengidentifikasi faktor yang membuat pelanggan tidak puas.

- e) Strategi peningkatan kerja yaitu melakukan pemantau dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan dengan memberikan pendidikan dan pelatihan. Untuk peningkatan kinerja dalam pelayanan administrasi sekolah, tenaga administrasi sekolah harus mengikuti pendidikan, pelatihan serta workshop yang di adakan oleh Dinas Pendidikan.
- f) Menerapkan *Quality Function Deployment* (QFD) yaitu praktik merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. Dalam implementasi pelayanan administrasi sekolah tenaga administrasi menanyakan kebutuhan pelanggan terlebih dahulu sebelum pelanggan mengatakan apa yang di perlukannya.²¹

d. Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan

Pelanggan merasa puas bila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas bila harapan pelanggan terlampaui. Menurut Irawan ada lima dimensi utama kepuasan pelanggan yaitu²²:

²¹ Tjiptono, *Op Cit*, h. 134-141

²² Irawan, Hadi, *Sepuluh Pinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta, Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2008), h. 37

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a) *Price* (Harga)

untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.

b) *Service Quality* (Kualitas Layanan)

Service quality sangat tergantung dari tiga hal yaitu system, teknologi dan manusia. Kualitas layanan merupakan suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dimana pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

c) *Product Quality* (Kualitas Produk)

Pelanggan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut apabila kualitas produk yang baik.

d) *Emotional Factor*

Emotional Factor ditunjukkan oleh konsumen atas kepuasan yang diperoleh mereka dalam menggunakan suatu produk atau jasa yang menimbulkan rasa bangga dan rasa percaya diri.

e) *Efficiency* (Kemudahan)

Kemudahan dalam memperoleh produk atau jasa tersebut dan kemudahan dalam pembayaran dapat membuat pelanggan akan semakin puas bila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan suatu produk atau pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di atas, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan berpengaruh satu sama lainnya. Maka dari itu perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan agar dapat mempengaruhi kepuasan dan harapan pelanggan dalam pelaksanaan pelayanan tersebut. Dengan demikian pelayanan yang diberikan menghasilkan kepuasan bagi penerima jasa.

e. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang bias digunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan. Kotler mengidentifikasikan ada empat metode yang dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu diantaranya, system keluhan dan saran, *ghost shipping*, *lost customer analysis*, dan *survey* kepuasan pelanggan. Diantara keempat metode ini metode survei kepuasan pelanggan merupakan metode yang paling banyak digunakan. Metode survei menggunakan survei pelanggan dengan berbagai cara diantaranya:

1) *Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran ini dilakukan menggunakan item-item spesifik yang menanyakan langsung tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan. Pengukuran ini dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti:

- a. Seberapa puas saudara terhadap kualitas pelayanan administrasi di MTS Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Seberapa besar pelayanan administrasi yang dilakukan tenaga administrasi dalam memenuhi harapan orang tua siswa di MTS Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru?

Setelah memberikan pertanyaan di atas kemudian responden menjawab masing-masing pertanyaan dengan melingkari suatu bilangan antara 1-4 dengan menggunakan skala Likert “sangat tidak setuju” sampai “sangat setuju”.

2) *Derived Satisfaction*

Pada pengukuran ini responden diberikan pertanyaan menyangkut dua hal utama yaitu:

- a. Tingkat harapan atau ekspresi pelanggan terhadap kinerja administrasi di MTS Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru?
- b. Persepsi pelanggan terhadap kinerja aktual administrasi di MTS Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru?

3) *Problem Analysis*

Dalam teknik ini responden diminta mengungkapkan masalah-masalah yang mereka hadapi dan responden diminta menuliskan saran-saran untuk perbaikan. Kemudian administrasi madrasah melakukan analisis konten terhadap semua permasalahan dan saran perbaikan untuk mengidentifikasi bidang-bidang utama yang membutuhkan perhatian dan tindak lanjut segera.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4) *Importance/Performance Ratings*

Dalam teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut dan tingkat kinerja kegunaan teknik ini yaitu perbaikan kinerja yang berdampak kepuasan pelanggan.²³

Ada tiga teori utama dalam riset kepuasan pelanggan yaitu pertama, *Contrast Theory* berasumsi bahwa konsumen akan membandingkan kinerja dan ekspektasi kinerja. Apabila kinerja aktual lebih besar atau sama dengan ekspektasi, maka pelanggan akan puas. Sebaliknya, jika kinerja aktual lebih rendah dibandingkan ekspektasi, maka konsumen tidak puas. Kedua, *Assimilation-Theory* yang menyatakan evaluasi merupakan fungsi positif dari pelanggan. Ketiga, *Assimilation-Contrast Theory* berasumsi bahwa efek asimilasi atau efek contrast merupakan fungsi dari tingkat kesenjangan kinerja yang diharapkan dan kinerja aktual.²⁴

f. Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono belum ada satupun ukuran tunggal mengenai cara mengukur kepuasan pelanggan, meskipun demikian terdapat enam konsep inti mengenai indikator pengukuran kepuasan pelanggan sebagai berikut:

- 1) Kepuasan pelanggan keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*), cara paling sederhana untuk mengukur kepuasan

²³ Tjiptono Fandy dan Chandra Gregorius, *Op. Cit*, h. 316-319

²⁴ Tjiptono Fandy dan Chandra Gregorius, *Op. Cit*, h. 298

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggan adalah menanyakan langsung kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.

- 2) Dimensi kepuasan pelanggan, dimana pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan dengan merinci komponen-komponennya. Umumnya, proses ini terdiri dari empat langkah, pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan, kedua, meminta pelanggan menilai produk atau jasa, ketiga, meminta pelanggan menilai produk atau jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama, keempat, meminta para pelanggan untuk dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.
- 3) Konfirmasi harapan (*Confirmation of Expectation*), kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.
- 4) Minat pembelian ulang (*Repurchases Intent*), kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.
- 5) Kesiediaan untuk merekomendasikan (*Willingness To Recommend*), kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

- 6) Ketidakpuasan pelanggan (*Customer Dissatisfaction*), kepuasan pelanggan dilihat dari berbagai aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpuasan pelanggan, yaitu komplain, retur atau pengembalian, biaya garansi, product recall (penarikan kembali produk dari pasar) dan defections (konsumen yang beralih kepesaing).²⁵

2. Konsep dan Teori Kualitas Pelayanan Administrasi

a. Pengertian Kualitas dan Pelayanan Administrasi

Menurut Lupiyoadi kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, dengan menekankan pada orientasi pemenuhan harapan pelanggan untuk memperoleh kecocokan untuk pemakaian.²⁶ Maka dari itu kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran atas keberhasilan dalam memberi jaminan atas kepuasan bagi konsumen, melalui kualitas pelayanan seorang konsumen dapat memberikan penilaian secara obyektif dalam usaha menciptakan kepuasan konsumen.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai

²⁵ Tjiptono Fandy, *Op Cit*, h.

²⁶ Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa teori & Praktek edisi 1*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), h. 21

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akibat adanya interaksi antara konsumen atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.²⁷ Menurut Kotler pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain yang pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan.²⁸ Dari pengertian di atas dapat diambil kesimpulan kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain dalam bentuk bantuan layanan suatu urusan, sehingga orang lain tersebut mendapatkan keringanan atas urusannya.

b. Strategi Mewujudkan Kualitas Pelayanan

Mewujudkan kualitas pelayanan tidaklah mudah, banyak faktor yang perlu dipertimbangkan dengan matang. Tjiptono menyatakan beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam membangun kualitas pelayanan adalah:

- a) Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan.

Setiap penyedia layanan wajib berupaya menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada pelanggannya. Upaya ini membutuhkan proses mengidentifikasi determinan atau faktor penentu utama kualitas pelayanan berdasarkan sudut pandang pelanggan. Oleh karena itu, langkah pertama yang perlu dilakukan riset yang mendalam dalam rangka memahami

²⁷ Ratminto & Septi Winarsih Atik, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), h. 2

²⁸ Kotler, *Op Cit*, h. 24

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

determinan terpenting yang digunakan pelanggan sebagai kriteria utama dalam mengevaluasi pelayanan spesifik. Kemudian mengidentifikasi penilaian yang di berikan pelanggan sasaran terhadap organisasi dan pesaingnya berdasarkan determinan-determinan tersebut.

b) Mengelola ekspetasi pelanggan

Semakin banyak janji yang diberikan, semakin besar pula ekspetasi pelanggan bahkan bisa menjurus menjadi harapan yang tidak realistis.

c) Mengelola bukti kualitas pelayanan.

Manajemen kualitas layanan berbasis bukti bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah layanan disampaikan. Oleh karena itu pelanggan cenderung memperhatikan dan mempersepsikan fakta-fakta *tangibles* yang berkaitan dengan layanan bisa berupa fasilitas fisik pelayanan. (seperti gedung, kendaraan, dan sebagainya).

d) Mendidik konsumen dengan pelayanan

Membantu pelanggan dalam memahami sebuah pelayanan merupakan upaya positif untuk mewujudkan proses penyampaian dengan pengonsumsian pelayanan secara efektif dan efisien, sehingga dapat tercipta kepuasan yang lebih tinggi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e) Menumbuh kembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas (*quality culture*) merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi proses penciptaan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang berkenaan dengan peningkatan kualitas.

f) Menciptakan *Automating Quality*

Penyedia layanan wajib mengkaji secara mendalam aspek-aspek yang membutuhkan sentuhan manusia (*high touch*) dan elemen-elemen yang memerlukan otomatisasi (*high tech*) keseimbangan antara *high touch* dan *high tech* sangat dibutuhkan untuk menunjang kesuksesan penyampaian layanan secara efektif dan efisien.

g) Menindaklanjuti pelayanan

Dalam rangka menindak lanjuti pelayanan, organisasi perlu berinisiatif untuk menghubungi atau sebagian atau semua pelanggan guna mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang akan mereka terima.²⁹

²⁹ Tjiptono Fandy, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi, 2008), h. 99-103

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler, yang dikutip oleh Maman Rubaman, terdapat lima indikator kualitas pelayanan yang menjadi penentu tingkat kepuasan. Kelima indikator penentu kualitas pelayanan tersebut yaitu:

a) Keandalan (*Reliability*)

Yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

b) Daya tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan ketanggapan.

c) Keyakinan (*Assurance*)

Yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

d) Empati (*Empathy*)

Yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

e) Berwujud (*Tangibles*)

Penampilan fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan, personil dan materi komunikasi.³⁰

Dari dimensi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan dapat dipengaruhi oleh lima faktor. Pertama, keandalan adalah sejauh mana pelanggan dijanjikan dan bagaimana mampu memberikan kinerja

³⁰ U. Maman Rubaman, *Mengukur Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pendidikan*, (dalam Jurnal Madani Edisi I/Mei 2008), h. 33

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang dijanjikan. Kedua, daya tanggap adalah suatu sikap yang mengacu pada kesediaan tenaga administrasi untuk pelanggan dan untuk menyediakan layanan yang cepat dan berguna. Ketiga, jaminan merupakan kepercayaan pelanggan memiliki tenaga administrasi yang berkualitas di sekolah dan kepercayaan yang muncul dari keyakinan bahwa organisasi tahu apa yang dilakukannya. Keempat, empati merupakan tingkat kemana organisasi tersebut dianggap peduli tentang pelanggan/orang tua siswa. Kelima, wujud merupakan elemen fisik yang menawarkan nilai, mulai dari produk hingga pelayanan tenaga administrasi atau fasilitas fisik organisasi.

d. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan**a) Faktor Kesadaran**

Faktor kesadaran berfokus pada individu yang melakukan suatu tugas atau pekerjaan kesadaran pada kualifikasi pekerjaan, resiko yang dihadapi, konsumen yang ditangani dan cakupan tugas penting akan mempengaruhi perilaku seseorang dalam berhubungan dengan orang lain. Bahwa “kesadaran sebagai keadaan jiwa pada seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh satu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan” Proses tumbuhnya kesadaran berbeda pada setiap orang, baik dalam hal kecepatan maupun dalam kualitas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hal ini tergantung pada kemampuan berpikir, penggunaan perasaan, pertimbangan dan pengambilan keputusan setiap individu. Disamping itu aspek eksternal individu seperti aspek sosial, keluarga dan teman. Pemahaman yang baik terhadap lingkup tugas seseorang menimbulkan kesadaran yang berpengaruh pada pengambilan keputusan pelayanan yang lebih baik.

b) Faktor Aturan

Aturan biasanya memuat hal-hal yang mengikat dan merupakan patokan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Aturan memuat cara kerja normatif yang harus ditempuh suatu organisasi atau individu. Bahwa aturan yang dibuat untuk mengatur organisasi dan karena setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung ataupun tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia dan sifat kemanusiaan nya harus menjadi pertimbangan utama.

Lebih lanjut dikatakan bahwa pertimbangan utama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal penting antara lain: Kewenangan yaitu pembuat aturan haruslah memiliki kewenangan untuk itu karena kewenangan erat hubungannya dengan suatu tindakan atau perbuatan yang diambil, termasuk pembuatan aturan yang akan dilakukan, yaitu kemampuan bahasa tulis yang mampu secara lengkap menerjemahkan secara lengkap kehendak pikiran.

Pemahaman pelaksana, yaitu petugas pelaksana yang kelak akan terlibat langsung dengan aturan itu haruslah memahami lebih

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dulu maksud dari aturan. Disiplin dalam pelaksanaan adalah suatu bentuk ketaatan aturan baik tertulis maupun tidak tertulis.

c) Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya berbeda dengan organisasi pada umumnya meskipun terdapat sedikit perbedaan dalam penerapannya karena sasaran pelayanan ditujukan kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak yang multi kompleks. Oleh karena itu organisasi pelayanan ini lebih banyak ditekankan kepada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Sehingga faktor organisasi yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam produk mutu dan kelancaran pelayanan yang meliputi sistem, prosedur dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik

d) Faktor Keterampilan dan Kemampuan

Bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas kemampuan dan ketrampilan individu dalam melayani pengguna. Kemampuan berhubungan dengan kondisi psikologis seseorang dalam bekerja. Aspek mental, kepribadian dan sikap memberikan kontribusi besar pada kemampuan. Kemampuan menunjukkan sikap yang optimis untuk dapat bertindak dalam segala hal sesuatu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ketrampilan lebih berorientasi pada penguasaan suatu teknik praktis yang sangat berhubungan dengan tingkat pekerjaan

e) Faktor Sarana Pelayanan

Bahwa kualitas pelayanan yang tinggi harus di dukung oleh sarana pelayanan yang lengkap. Sarana berfungsi untuk memudahkan pelayanan, memberikan kecepatan pelayanan yang lebih tinggi, menciptakan keakuratan dan kehandalan serta kejelasan informasi yang seharusnya dicatat yang hasil akhir bermuara pada efesiensi dan efektivitas pelayanan.³¹

3. Teori Tenaga Administrasi Sekolah

a. Tenaga administrasi sekolah

Kata administrasi menurut etomolgis dari bahasa latin *ad+ministrare*. Ad berarti *intensif* sedangkan *ministrare* berarti melayani, membantu, dan memenuhi. Jadi tugas utama seorang administrator atau manajer, yaitu memberikan pelayanan prima baik arti sebenarnya maupun arti singkatnya.³² Menurut Luther Gulic, administrasi adalah sistem pengetahuan yang memungkinkan manusia memahami hubungan-hubungan, meramalkan akibat-akibat dan mempengaruhi hasil-hasil pada suatu keadaan di mana orang-orang secara teratur bekerjasama untuk tujuan bersama.³³

³¹ A.S, Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika Offset,2009), hlm.88-123

³² Usman, Husaini, *Op Cit*, h.1

³³ Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 52.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Administrasi adalah rangkaian kegiatan bersama sekelompok manusia secara sistematis untuk menjalankan roda suatu usaha atau misi organisasi agar dapat terlaksana, suatu usaha dengan suatu tujuan tertentu yang telah ditetapkan.³⁴ Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Setiap lembaga pendidikan sekolah harus memiliki tenaga administrasi sekolah yang kreatif dan tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya.³⁵

b. Pelayanan Administrasi Sekolah

Pengertian administrasi ditinjau dari etimologi maka administrasi yang berasal dari bahasa latin yaitu *ad* yang berarti intensif dan *ministrae* yaitu melayani, membantu memenuhi. Dalam hal ini tugas administrasi merujuk pada kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan di dalam mencapai suatu tujuan.³⁶

Selain itu tugas tenaga administrasi menurut undang-undang sistem pendidikan nasional nomor 20 tahun 2003 pasal 39 ayat 1 adalah melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan pengawasan dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan

³⁴ Syaiful Sagala, *Administrasi Pendidikan Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h.

26

³⁵ Permendiknas No 24. Tahun 2008 tentang *Standar Tenaga Administrasi Sekolah*

³⁶ Husain, *Manajemen: Teori, Praktek dan Riset Pendidikan Edisi 4*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada satuan pendidikan.³⁷ Untuk lebih rinci Permendiknas nomor 24 tahun 2008 menjelaskan kualifikasi tenaga administrasi sekolah/madrasah diantaranya³⁸:

- 1) Kepala tenaga administrasi SMP/MTs/SMPLB
 - a) Berpendidikan minimal lulusan D3 atau sederajat dengan program studi yang relevan dan memiliki pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 4 (empat) tahun.
 - b) Memiliki sertifikat kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah dari lembaga yang ditetapkan oleh pemerintah.
- 2) Pelaksana urusan administrasi kepegawaian
Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat dan dapat diangkat apabila jumlah pendidik dan tenaga kependidikan minimal 50 orang.
- 3) Pelaksana urusan administrasi keuangan
Berpendidikan minimal lulusan SMK/MAK, program studi yang relevan atau SMA/MA dan memiliki sertifikat yang relevan.
- 4) Pelaksana urusan administrasi sarana dan prasarana
Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat.

³⁷ Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003

³⁸ Permendiknas No. 24 Tahun 2008 tentang *Standar Tenaga Administrasi Sekolah*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 5) Pelaksana urusan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat dan dapat diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 9 (sembilan) rombongan belajar.

- 6) Pelaksana urusan administrasi persuratan dan pengarsipan

Berpendidikan minimal lulusan SMK/MAK, program studi yang relevan

- 7) Pelaksana urusan administrasi kesiswaan

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat dan dapat diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 9 (sembilan) rombongan belajar

- 8) Pelaksana urusan administrasi kurikulum

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat dan dapat diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 12 rombongan belajar

- 9) Pelaksana urusan administrasi umum untuk SD/MI/SDLB

Berpendidikan minimal SMK/MAK/SMA/MA atau yang sederajat

- 10) Petugas layanan khusus.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa

Pelayanan yang baik dan berkualitas akan mampu memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan akan diukur

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sejauh mana harapan dan keinginan pelanggan bisa terpenuhi. Menurut Barata *Service Excellent* merupakan pengembangan dari *Customer Care* dan *Customer Service* dalam memberi layanan terbaik kepada pelanggan harus berorientasi kepada kepentingan para pelanggan, sehingga memungkinkan kita mampu memberikan kepuasan yang optimal.³⁹

Dalam pelayanan tersebut tenaga administrasi harus bisa memenuhi keinginan dan kebutuhan yang diharapkan oleh orang tua siswa sebagai pelanggan di sekolah. Pelayanan yang diberikan harus memiliki standar pelayanan yaitu tolak ukur yang digunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan yang diberikan. Karena tingkat kepuasan orang tua siswa diukur dari sejauh mana harapan dan keinginan orang tua siswa bisa terpenuhi dengan baik.

Sedangkan Oliver menyatakan bahwa kepuasan dan tidak puas pelanggan merupakan suatu reaksi kognitif atau efektif yang muncul sebagai respon atas suatu kelompok atau jasa.⁴⁰ Untuk memenuhi kepuasan orang tua siswa tenaga administrasi sekolah perlu meningkatkan kualitas layanan dengan strategi layanan. Orang tua siswa yang merupakan pengguna jasa pelayanan di sekolah mereka yang akan menilai apakah layanan itu berkualitas atau tidak. Dari pembahasan tersebut, jelas kiranya pelayanan merupakan salah satu faktor yang paling efektif untuk meningkatkan kepuasan layanan dalam suatu organisasi.

³⁹ Abdul Majid Suharto, *Op Cit*, h. 59

⁴⁰ Anatan Lina, *Service Excellence*, (Bandung, Alfabeta, 2008), h. 70

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi memfokuskan pada pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan orang tua.

Berikut ini dipaparkan penelitian yang terdahulu ada kaitannya dengan maksud menghindari duplikasi.

1. Evona Arson, 2016, Pengaruh pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di Sekolah Menengah Atas Nurul Falah Pekanbaru, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN SUSKA RIAU). Dari hasil penelitian ini terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di Sekolah Menengah Atas Nurul Falah Pekanbaru dengan persentase 78% pelayanan administrasi sekolah dan 84% kepuasan siswa di Sekolah Menengah Atas Nurul Falah Pekanbaru.
2. Faizal, 2015, penerapan pelayanan prima tenaga administrasi sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN SUSKA RIAU. Dari hasil penelitian nya yaitu pelaksanaan pelayanan prima oleh tenaga adminitrasi sekolah dikatakan berjalan dengan baik sesuai dengan standar pelayanan prima.
3. Khairul Syaifudin, 2017, Pengaruh tenaga administrasi sekolah terhadap mutu layanan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Khairul Ummah Air Molek Kabupaten Indragiri Hulu, berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

signifikan antara komitmen tenaga administrasi terhadap mutu layanan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Khairul Ummah Air Molek Kabupaten Indragiri Hulu.

Dari tiga penelitian di atas dapat dilihat bahwa ada kesamaannya dengan penelitian yang akan penulis teliti yakni sama-sama mengenai pelayanan administrasi, akan tetapi juga memiliki perbedaan yaitu penelitian di atas membahas tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan siswa. Sedangkan dalam hal ini penulis lebih memfokuskan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa Di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru.

C. Konsep Operasional

Konsep operasional merupakan konsep yang digunakan untuk memberikan batasan terhadap kerangka teoritis. Hal ini bertujuan agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam memahami tulisan ini. Sebagaimana rumusan masalah penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan orang tua di MTS Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru. Di dalam penelitian ini ada dua variabel yang akan dibahas yaitu variabel (x) Kualitas pelayanan administrasi (y) Kepuasan orang tua siswa.

1. Kualitas pelayanan administrasi

Dalam penelitian ini peneliti mengukur pelayanan yang diberikan tenaga administrasi dengan indikator-indikator sebagai berikut:

1) *Reliability* (Keandalan)

- a. Tenaga administrasi melaksanakan pelayanan tepat waktu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Tenaga administrasi memberikan kemudahan pelayanan
 - c. Tenaga administrasi teliti dalam melayani
- 2) *Responsiveness* (Ketanggapan)
 - a. Tenaga administrasi memahami kebutuhan orang tua siswa
 - b. Tenaga administrasi mengutamakan kepuasan orang tua siswa
 - c. Tenaga administrasi bertanggung jawab dengan pekerjaannya
- 3) *Assurance* (Keyakinan/Jaminan)
 - a. Tenaga administrasi cakap dalam IT
 - b. Tenaga administrasi pandai berkomunikasi dalam layanan
 - c. Tenaga administrasi memiliki pengetahuan dan pengalaman
- 4) *Empathy* (Kepedulian)
 - a. Tenaga administrasi tulus dalam memberikan layanan administrasi
 - b. Tenaga administrasi memberi solusi kepada pelanggan yang komplain
 - c. Tenaga administrasi sabar dalam mengatasi keluhan pelanggan
- 5) *Tangibles* (Penampilan)
 - a. Tenaga administrasi berpenampilan rapi saat bekerja
 - b. Tenaga administrasi memiliki kelengkapan sarana dan prasarana dalam pekerjaannya
 - c. Tenaga administrasi pandai dalam penataan fasilitas fisik seperti gedung dan ruang pelayanan yang baik

2. Kepuasan Pelanggan (Orang Tua Siswa)

Menurut Tjiptono kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan (orang tua) adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kerja lainnya dan kinerja aktual produk, adapun indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1) Kepuasan pelanggan keseluruhan

- a. Orang tua merasa nyaman dengan layanan yang diberikan
- b. Orang tua yakin terhadap pelayanan yang diberikan
- c. Orang tua puas dengan ketangkasan tenaga administrasi saat layanan
- d. Orang tua puas dengan prosedur surat menyurat yang tidak membutuhkan waktu lama

2) Dimensi kepuasan pelanggan

- a. Orang tua merasa pelayanan sangat baik
- b. Orang tua merasa pelayanan yang diberikan sesuai harapan
- c. Orang tua puas dengan kelengkapan fasilitas pelayanan administrasi
- d. Orang tua sangat puas dengan program yang ada di sekolah
- e. Orang tua puas karena tenaga administrasi segera menindaklanjuti keluhan-keluhan pelanggan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Konfirmasi harapan pelanggan
 - a. Orang tua mendapatkan salam, senyum, tegur dan sapa diawal layanan administrasi
 - b. Orang tua merasa senang karena dapat kemudahan dalam layanan administrasi
 - c. Orang tua merasa betah berada di lingkungan sekolah
 - d. Orang tua merasa senang dengan adanya kesesuaian biaya yang dikeluarkan
- 4) Minat pembelian ulang
 - a. Apakah orang tua akan melakukan administrasi lagi dengan adanya keramahtamahan saat layanan administrasi
 - b. Apakah orang tua merasa puas dengan sistem layanan yang tidak berbelit-belit
 - c. Apakah orang tua merasa senang dengan tutur kata yang disampaikan tenaga administrasi dalam layanan administrasi
 - d. Apakah orang tua merasa yakin karena informasi yang diberikan akurat dan ingin mendapat informasi lagi
- 5) Kesiediaan untuk merekomendasikan
 - a. Orang tua bersedia merekomendasikan MTS Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru sebagai sekolah yang melahirkan lulusan yang berkualitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Orang tua bersedia merekomendasikan MTS Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru sebagai sekolah yang memiliki banyak prestasi
 - c. Orang tua bersedia merekomendasikan MTS Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru sebagai sekolah yang berkualitas
 - d. Orang tua bersedia merekomendasikan saudara dan teman untuk mendaftarkan calon peserta didik di MTS Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru
- 6) Ketidakpuasan pelanggan
- a. Orang tua merasa kecewa dengan informasi yang diberikan
 - b. Orang tua tidak puas dengan proses surat menyurat yang memakan waktu lama
 - c. Orang tua merasa kecewa karena keluhan lambat ditanggapi
 - d. Orang tua merasa kecewa karena tenaga administrasi tidak tulus dalam memberi layanan administrasi

D. Asumsi dan Hipotesis

1. Asumsi

- a. Pelaksanaan pelayanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru
- b. Meningkatkan kepuasan orang tua siswa di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Hipotesis

- a. H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan orang tua di MTS Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru.
- b. H_a : Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan orang tua di MTS Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru.

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilaksanakan penulis ialah penelitian lapangan yang menggunakan metode kuantitatif. Dengan teknik korelasi, menurut Suharsimi Arikunto korelasi adalah suatu alat statistik, yang dapat digunakan untuk membandingkan hasil pengukuran dua variabel yang berbeda agar dapat menentukan tingkat hubungan antara variabel-variabel ini.⁴¹

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April 2020. Penelitian ini berlokasi di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah orang tua (wali murid), sedangkan yang menjadi objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan orang tua siswa di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru.

D. Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah orang tua siswa di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru. Ukuran sampel ditentukan

⁴¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan metode korelasional minimal 30 orang.⁴² Dengan penarikan sampel menggunakan metode *sampling jenuh* yang berarti semua populasi dijadikan sebagai sampel.⁴³

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan:

a. Kuesioner (Angket)

Kuesioner (angket) adalah instrumen penelitian yang berupa daftar pertanyaan untuk memperoleh keterangan dari sejumlah responden (sumber yang diambil datanya melalui angket).⁴⁴ tujuan penyebaran angket yaitu mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dari responden tanpa merasa khawatir bila responden memberi jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan.⁴⁵

Teknik ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan orang tua siswa di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru.

b. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan penelitian berupa dokumen-dokumen yang diperlukan

⁴² Husain Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), h. 79

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 124

⁴⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), h. 156

⁴⁵ Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2007), h. 26

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seperti lokasi penelitian, sejarah, dan visi-misi sekolah serta jumlah sumber daya manusia yang ada disekolah tersebut.

F. Teknik Analisis Data

Untuk mengetahui signifikan pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan orang tua siswa di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru. Maka penulis menggunakan teknik korelasi *product moment*. *Product moment* adalah salah satu teknik untuk mencari korelasi antara dua variabel yang kerap kali digunakan.⁴⁶

Rumus yang digunakan:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{XY} = Angka indeks korelasi “r” *product moment*

N = Jumlah responden

$\sum XY$ = Jumlah hasil perkalian antara skor X dan Y

$\sum X$ = Skor X

$\sum Y$ = Skor Y

Kemudian interpretasi terhadap koefisien korelasi *product moment* dapat dilihat sebagai berikut:

1. 0,00- 0,20 : antara variabel X dan Y memang ada korelasi, tetapi sangat lemah atau sangat rendah sehingga korelasi itu diabaikan.

⁴⁶ Sudjono Anas, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), h. 254

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. 0,21- 0,40 : antara variabel X dan Y terdapat korelasi yang rendah atau lemah
3. 0,41- 0,70 : antara variabel X dan Y terdapat korelasi yang sedang atau cukup
4. 0,71- 0,90 : antara variabel X dan Y terdapat korelasi yang kuat atau tinggi
5. 0,91- 1,00 : antara variabel X dan Y terdapat korelasi yang sangat kuat atau sangat tinggi.⁴⁷

Selanjutnya, besarnya koefisien korelasi dapat diinterpretasikan dengan menggunakan rumus tabel nilai "r" *product moment*.

$$Df = N - nr$$

Keterangan:

Df = degree of freedom

N = number of case

nr = jumlah variabel

⁴⁷ Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), h. 19

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru tergolong “Sangat Baik” yaitu dengan persentase 81,50%.
2. Kepuasan Orang Tua Siswa Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah tergolong “ Baik” yaitu dengan persentase 79.89%.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru tergolong “cukup” yaitu dengan persentase 44%.

Berdasarkan analisis penulis menemukan korelasi nilai r (*spearman correlation*) 0,440. Hal ini membuktikan uji korelasi dengan $r_{\text{observasi}}$ sebesar 0,440 lebih besar dari r_{tabel} pada taraf signifikan 5% maupun 1% yaitu sebesar 0,361 <0,440> 0,463. Besar persentase pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan orang tua siswa sebesar 27,8% sedangkan sisanya 72,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlu mengadakan pengawasan oleh kepala sekolah terhadap kinerja tenaga administrasi sekolah agar berjalan kondusif.
2. Sebaiknya tenaga administrasi sekolah lebih bersemangat dan bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan administrasi kepada pelanggan.
3. Tenaga administrasi dapat terus meningkatkan kemampuan dan kinerjanya yang telah berjalan dengan baik di sekolah dalam melaksanakan tugas.
4. Sebagai pendengar yang baik tenaga administrasi sekolah harus mampu memahami pesan dan keluhan-keluhan yang disampaikan pelanggan untuk menciptakan hubungan kerja yang harmonis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Majid Suharto, 2009, *Costumer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Anas Sudjono, 2010, *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Endar Sugiarto, 2002, *Strategi, Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Fandy Tjiptono, 2001, *Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi
- Fandy Tjiptono, 2011, *Service Quality & Statification edisi 3*, Yogyakarta: Andi.
- Husain, 2009, *Manajemen: Teori, Praktek dan Riset Pendidikan Edisi 4*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Husein Umar, 2009, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Irawan, Hadi, 2008, *Sepuluh Pinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Lina Anatan, 2008, *Service Excellenece*, Bandung: Alfabeta.
- Lupiyoadi, 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa teori & Praktek edisi 1*, Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Nur Zazin, 2011, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan Teori dan Aplikasi*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Permendiknas No. 24 Tahun 2008 tentang *Standar Tenaga Administrasi Sekolah*.
- Philip Kotler, 2006, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 2*, Jakarta: Erlangga.
- Ratminto & Septi Winarsih Atik, 2012, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan, 2007, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Riduwan, 2011, *Belajar Mudah Meneliti Untuk Guru dan Karyawan dan Penelitian Pemula*, Bandung: Alfabeta.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Sallis Edward, 2012, *Total Quality Management in Education*, Yogyakarta: Ircisod.
- Sudarwan dan Yunan, 2011, *Administrasi Sekolah dan Manajemen Kelas*, Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto, 2003, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Suharsimi Arikunto, 2010, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang *Sistem Pendidikan Nasional*
- Wina Sanjaya, 2013, *Penelitian Pendidikan: Jenis, Metode dan Prosedur*, Jakarta: Prenada Media Group.
- Zulham Yamit, 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan jasa*, Yogyakarta: Ekonisa.



Acc untuk seminar
kem 4/3/2020

PROPOSAL

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA SISWA DI MADRASAH TSANAWIYAH TAUFIQ WAL HIDAYAH PEKANBARU



OLEH:

INDAH TRI WAHYUNI

11313201142

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

1441 H/ 2020 M

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ACC/ Angket
 14 Agustus 2020

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA SISWA DI MADRASAH TSANAWIYAH TAUFIQ WAL HIDAYAH PEKANBARU

I. PETUNJUK PENGISIAN

Supaya dapat menjawab kuesioner ini dengan lengkap, bapak dan ibu dimohon memperhatikan hal-hal berikut:

1. Bacalah petunjuk umum dan instruksi yang terdapat pada awal setiap bagian dengan seksama, sebelum bapak/ibu memulai menjawab pertanyaan.
2. Jawablah semua pertanyaan dari setiap bagian dengan satu jawaban yang paling sesuai menurut bapak/ibu, sehingga tidak ada pertanyaan yang tidak terjawab.
3. Berikan tanda centang (✓) pada kolom yang telah disediakan.

II. SKALA PENILAIAN KOMPONEN:

1	2	3	4
TS	KS	S	SS

Keterangan:

TS : Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP
KEPUASAN ORANG TUA SISWA DI MADRASAH TSANAWIYAH
TAUFIQ WAL HIDAYAH PEKANBARU**



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

INDAH TRI WAHYUNI

NIM. 11313201142

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
1441 H/2020 M**

ACC untuk di monev
Irawati, S.Pd., M.Pd
5/12/2020

UIN SUSKA RIAU



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING

Jl. H. R. Soebrandt No.155 Km.18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 P.O. BOX 1004 Telp. (0761) 561647
Fax. (0761) 561647 Web. www.ftk.uinsuska.ac.id, E-mail: eftak_uinsuska@yahoo.co.id

Hak Cipta Ditanggung-Jawab

Nomor : Un.04/F.II/PP.00.9/5848/2020
Sifat : Biasa
Lamp. : 1 (Satu) Proposal
Hal : **Mohon Izin Melakukan Riset**

Pekanbaru, 25 Juni 2020 M

Kepada
Yth. Gubernur Riau
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu
Provinsi Riau
Di Pekanbaru

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

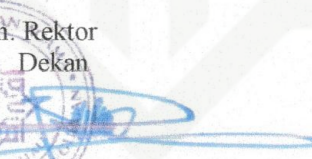
Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama : INDAH TRI WAHYUNI
NIM : 11313201142
Semester/Tahun : XIV (Empat Belas)/ 2020
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

ditugaskan untuk melaksanakan riset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan judul skripsinya : Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa Di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru
Lokasi Penelitian : MTs Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru
Waktu Penelitian : 3 Bulan (25 Juni 2020 s.d 25 September 2020)

Sehubungan dengan itu kami mohon diberikan bantuan/izin kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

a.n. Rektor
Dekan

Dr. H. Muhammad Syaifuddin, S.Ag., M.Ag.
NIP.19740704 199803 1 001

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING

Jl. H. R. Soebrantas No.155 Km.18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 561647
Fax. (0761) 561647 Web. www.ftk.uinsuska.ac.id, E-mail: eftak_uinsuska@yahoo.co.id

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Nomor : Un.04/F.II.4/PP.00.9/6157/2020
Sifat : Biasa
Lamp. : -
Hal : *Pembimbing Skripsi (Perpanjangan)*

Pekanbaru, 03 Juli 2020

Kepada
Yth. Irawati, M.Pd

Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau
Pekanbaru

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Dengan hormat, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau menunjuk Saudara sebagai pembimbing skripsi mahasiswa :

Nama : INDAH TRI WAHYUNI
NIM : 11313201142
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa Di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru
Waktu : 3 Bulan terhitung dari tanggal keluarnya surat bimbingan ini

Agar dapat membimbing hal-hal terkait dengan Ilmu Manajemen Pendidikan Islam dan dengan Redaksi dan Teknik Penulisan Skripsi sebagaimana yang sudah ditentukan. Atas kesediaan Saudara dihaturkan terima kasih.

Wassalam
an. Dekan
Wakil Dekan I




Dr. Drs. Alimuddin, M.Ag.
NIP. 19660924 199503 1 002

Tembusan :
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR DISPOSISI

INDEKS BERKAS KODE :	
Hal : Pengajuan Sinopsis (Judul Skripsi) Tanggal : 11 - JULI - 2019 Nama : Indah Tri Wahyuni	
Tanggal Penyelesaian : 31 - November - 2019 Sifat :	
INFORMASI Setelah diarahkan maka judul yang bersangkutan dapat diajukan, mohon agar di tunjuk sebagai pembimbing: Irawati, Mpd.1	DITERUSKAN KEPADA: 1. Kajur MPI Catatan Kajur MPI a. Judul dapat b. diterima c. diterima d. 31/10 - 2019 4.
Pekanbaru, 31-10-2019 Kajur MPI,  Dr. Asmuri, S.Ag., M.Ag NIP. 197508052003121002	DITERUSKAN KEPADA : 2. Wakil Dekan I
*) 1. Kepada bawahan "instruksi" atau "informasi" 2. Kepada atasan "informasi" coret "instruksi"	

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

كلية التربية والتعليم

FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING

Jamat : Jl. H. R. Soebrandt Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 7077307 Fax. (0761) 21129

KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA
SKRIPSI MAHASISWA

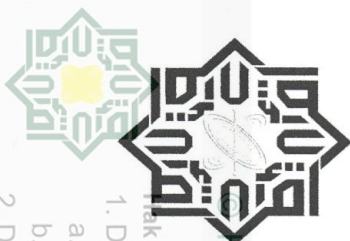
1. Jenis yang dibimbing :
 - a. Seminar usul Penelitian :
 - b. Penulisan Laporan Penelitian :
2. Nama Pembimbing : Irawati, S. Pd. I, M. Pd. I
3. a. Nomor Induk Pegawai (NIP) :
4. Nama Mahasiswa : Indah Tri Wahyuni
5. Nomor Induk Mahasiswa : 11313201142
6. Kegiatan : Bimbingan Skripsi

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1	24 - 02 - 2020	Bimbingan Proposal		
2	03 - 03 - 2020	Perbaikan proposal		
3	09 - 03 - 2020	Acc proposal		
4	14 - 08 - 2020	Acc Angket Penelitian		
5	11 - 09 - 2020	Bimbingan Bab I		
6	23 - 11 - 2020	Perbaikan Bab I		
05	05 - 12 - 2020	Acc untuk di Munaqasyah		

Pekanbaru, 6 Desember 2020
 Pembimbing,

Irawati, S. Pd. I, M. Pd. I
 NIP.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

كلية التربية والتعليم

FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING

Alamat : Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 7077307 Fax. (0761) 21129

**LAMPIRAN BERITA ACARA
UJIAN PROPOSAL**

Nama : Indah Tri wahyuni
Nomor Induk Mahasiswa : 113 1320 1142
Hari/ Tanggal : Selasa, 10 Maret 2020
Judul Proposal Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Orang tua di MTS Taufiq walhidayah Pekanbaru

NO	URAIAN PERBAIKAN
1.	Masalah umum Variabel y tidak muncul pada latar belakang.
2.	Perbaikan hipotesis.
3.	Perbaikan sistematika penulisan footnote.
4.	Perbaikan jenis penelitian.

Penguji I

Drs. Syafaruddin, M. Pd.

Pekanbaru, 10 Maret 2020

Penguji II

Rini Setyaningsih, M. Pd.

Note:

Dengan harapan Dosen Pembimbing dapat memperhatikan keputusan seminar ini dalam memperbaiki proposal mahasiswa yang dibimbing

1. Dilarang mengutip atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan harus mencantumkan kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**YAYASAN TAUFIQ WAL HIDAYAH
MADRASAH TSANAWIYAH TAUFIQ WAL HIDAYAH
RUMBAI-PEKANBARU
AKREDITASI A
NISM.121.2.14.71.0014**

Alamat: Jl. Yos Sudarso KM. 3 Rumbai Tlp (0761)51430
E-Mail: mtstaufigwh@yahoo.co.id

SURAT KETERANGAN

NO: 281/B1/MTs-TWH/VIII/2020

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kepala MTs. Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru dengan ini menerangkan bahwa:

Nama	: Indah Tri Wahyuni
NIM	: 11313201142
Jenjang	: S1
Fakultas	: Tarbiyah dan keguruan UIN Suska Riau
Progra Studi	: Manajemen Pendidikan islam
Alamat	: Pekanbaru
Judul Penelitian	:

**“ PENGARUH KUALITAS PELAYAAAN ADMINITRASI TERHADAP
KEPUASAN ORANG TUA SISWA DI MADRASAH TSANAWIYAH
TAUFIQ WAL HIDAYAH PEKANBARU”**

Benar telah melaksanakan penelitian/Riset di MTs Taufiq Wal Hidayah dengan judul diatas terhitung mulai tanggal 18 April sampai tgl 18 September 2020.

Demikianlah surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 11 Agustus 2020

Kepala MTs. Taufiq Wal Hidayah



Ha. Des Nofianti
NIP. 196711192006042001

PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/33398
TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.II/PP.00.9/5848/2020 Tanggal 25 Juni 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama : **INDAH TRI WAHYUNI**
2. NIM / KTP : **113132011420**
3. Program Studi : **MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**
4. Jenjang : **S1**
5. Alamat : **JL. NELAYAN RT. 002 RW. 005 KEL. SRIMERANTI KEC.RUMBAI-PEKANBARU**
6. Judul Penelitian : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA SISWA DI MADRASAH TSANAWIYAH TAUFIQ WAL HIDAYAH PEKANBARU**
7. Lokasi Penelitian : **MTS TAUFIQ WAL HIDAYAH PEKANBARU**

Dengan ketentuan sebagai berikut:

Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.

Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 26 Juni 2020



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru
3. Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
4. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau di Pekanbaru
5. Yang Bersangkutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Indah Tri Wahyuni, lahir di Pekanbaru pada tanggal 14 April 1994. Anak ketiga dari 3 bersaudara, dari pasangan Ayahanda Muchlis dan Ibunda Rosmaniar. Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis adalah SD Negeri 015 Rumbai Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru dan lulus pada tahun 2006. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 27 Pekanbaru dan lulus pada tahun 2009. Penulis melanjutkan pendidikan di SMA Nurul Falah Pekanbaru dan lulus pada tahun 2013. Pada tahun 2013 juga penulis melanjutkan studi di program studi Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi Administrasi Pendidikan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pada bulan juli sampai awal september 2016 penulis mengikuti program Kuliah Kerja Nyata (KKN) yang berlokasi di desa Koto Raja Kecamatan Siak Kecil Kabupaten Bengkalis. Selanjutnya penulis melanjutkan Program Pengalaman Lapangan (PPL) selama lebih kurang 3 bulan di MA Muhammadiyah Pekanbaru. selanjutnya penulis melaksanakan penelitian pada bulan April 2020 di MTS taufiq Wal Hidayah Pekanbaru dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa Di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru” dibawah bimbingan Ibu Irawati, S. Pd. I., M. Pd. I.